

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Landasan Teori

2.1.1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya. Hal ini menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu yang diberikan kepada orang lain. Dalam hal ini agar kebutuhan pasien BPJS Kesehatan dapat terpenuhi sesuai dengan harapan mereka.¹

Kualitas pelayanan merupakan suatu aspek penting bagi Rumah Sakit. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat di dalam Rumah Sakit berhubungan erat dengan kepuasan yang dirasakan oleh pasien selaku konsumen Rumah Sakit. Perawat dituntut untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pasien sehingga pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan penjelasan di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di dalam

¹Julita, *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas pelayanan*, Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Volume 01 No 01 Oktober 2001, hlm. 3

Rumah Sakit sangat berpengaruh bagi pasien. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perawat kepada pasien adalah kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada pasien selaku konsumen dengan harapan mampu memenuhi keinginan, kebutuhan serta tuntutan pasien.²

Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan antara pelayanan yang nyata diterimanya dengan pelayanan yang sesungguhnya diharapkan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi keinginan dan kebutuhan pasiennya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan maka dapat diketahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit. Kualitas pelayanan Rumah Sakit dapat dilihat dari aspek kepuasan pasien dan juga dapat dikenali dari harapan pasien antara lain :

- a. Aspek penerimaan, meliputi sikap perawat, karyawan yang harus selalu ramah, tersenyum, dan bertutur kata dengan sopan santun. Perawat perlu memiliki minat terhadap orang lain, menerima pasien tanpa membedakan golongan, pangkat, latar belakang sosial ekonomi, serta memiliki wawasan yang luas.

² Nur Ana ZahrotulC.A, *Kepuasan Pasien Ditinjau Dari Kualitas Pelayanan Perawat Di Rumah Sakit TK.IV Dr. M.YasinWatampone*, Skripsi Fakultas Psikologi dan Ilmu sosial budaya, Yogyakarta, Perpustakaan Universitas Islam Indonesia, 2008, hlm. 45

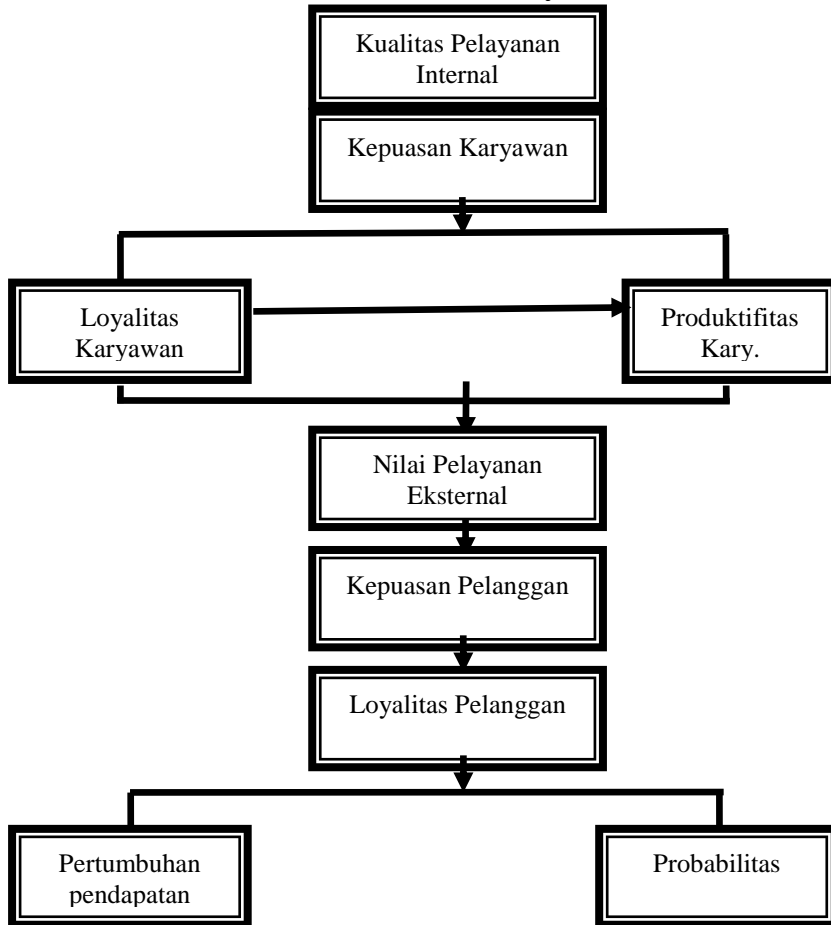
- b. Aspek perhatian, meliputi perawat perlu bersikap sabar dan murah hati dalam arti bersedia memberikan bantuan dan pertolongan kepada pasien dengan sukarela, memiliki sensitivitas dan kepekaan terhadap setiap perubahan pasien.
- c. Aspek komunikasi, meliputi sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien dan juga keluarga pasien.
- d. Aspek tanggung jawab, meliputi sikap perawat yang jujur, tekun dalam menjalankan tugas-tugasnya, konsisten serta tepat dalam bertindak.³

Jenis pelayanan dibedakan menjadi 2 yaitu : Pelayanan Internal adalah sebuah organisasi yang pelayanannya tergantung pada kita dan hanya memiliki sedikit pilihan atau tidak memiliki pilihan sama sekali untuk menerima pelayanan. Sedangkan Pelayanan Eksternal adalah sebuah pelayanan yang berada diluar organisasi karena pilihan mereka sendiri. Adapun Rantai Laba- Pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan internal dan eksternal⁴ adalah sebagai berikut:

³*Ibid*, hlm 45- 46

⁴ Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012, hlm 24

Gambar Bagan 2.1
Model Rantai Laba- Pelayanan



Sumber : Nina Rahmayanty, 2012 : 24

Diasumsikan keterkaitan pelayanan internal dan eksternal yakni, bila karyawan sebagai pelanggan/pasien internal tidak puas maka kesalahan yang dibuat akan bertambah, kualitas menurun dan biaya industri meningkat.

Jika suatu proses produksi telah menyimpang sejak awal, berapa banyak biaya yang harus ditambahkan untuk perbaikan atau penggantian. Tapi bila produktifitas dan loyalitas karyawan tinggi maka nilai pelayanan yang akan diberikan kepada eksternal pun akan tinggi sehingga mengakibatkan kepuasan pelanggan atau pasien.⁵

2.1.2. Pelayanan Kesehatan

Menurut WHO (*World Health Organization*) sehat adalah memperbaiki kondisi manusia, baik jasmani, ruhani ataupun akal, sosial dan bukan semata-mata memberantas penyakit. Majelis Ulama Indonesia (MUI), dalam Musyawarah Nasional tahun 1983 merumuskan kesehatan sebagai kesehatan jasmaniah, rohaniah, dan sosial yang dimiliki manusia sebagai karunia Allah yang wajib disyukuri dengan mengamalkan (tuntunan-Nya), dan memelihara serta mengembangkannya.

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial guna memfungsikan seluruh organ tubuhnya secara harmonis dalam keadaan jasmani, ruhani, dan sosial.⁶

Sehingga pelayanan kesehatan menurut Prof. Dr. Soekidjo Notoatmojo adalah sebuah sub sistem pelayanan kesehatan yang tujuan utamanya adalah pelayanan *preventif*

⁵*Ibid.*, hlm. 25

⁶Ahsin W. Al-Hafidz, *Fikih Kesehatan*, Jakarta: AMZAH, 2007, hlm.

(pencegahan) dan *promoted* (peningkatan kesehatan) dengan sasaran masyarakat.⁷

Pelayanan kesehatan menurut jenisnya terdiri atas pelayanan kesehatan perseorangan yang ditunjukkan untuk menyembuhkan penyakit dan memulihkan kesehatan. Banyak sekali tuntutan agama baik dalam Al-Qur'an maupun hadis yang merujuk kepada ketiga jenis kesehatan yakni kesehatan jasmani, ruhani, dan sosial. Upaya untuk memperoleh kesehatan tersebut dapat dilakukan dalam bentuk :

- a. Pelayanan Kesehatan Promotif yaitu upaya untuk meningkatkan kondisi dari yang sudah baik atau sehat menjadi lebih baik atau lebih sehat. Upaya promotif ini tercermin dari ayat yang menjelaskan bahwa manusia dilarang menjatuhkan diri atau merusak diri, baik jasmani maupun rohani. Artinya, manusia wajib memelihara kesehatan dan bahkan meningkatkannya.⁸

Allah berfirman :

وَأَنْفِقُوا فِي سَبِيلِ اللَّهِ وَلَا تُلْقُوا بِأَيْدِكُمْ إِلَى التَّهْلُكَةِ^٨

وَأَحْسِنُوا إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ ﴿١٩٥﴾

Dan belanjakanlah (harta bendamu) di jalan Allah, dan janganlah kamu menjatuhkan dirimu sendiri ke

⁷Setiawan Dimas, *Definisi Pelayanan Kesehatan*, <http://definisi-pelayanan-kesehatan.html>, diakses tanggal 06 November 2015, pukul 22.33 WIB

⁸Ahsin W. Al-Hafidz, *Op. Cit.*, hlm. 14-15

dalam kebinasaan, dan berbuat baiklah, karena sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang berbuat baik. (QS. Al-Baqarah : 195)

Rasulullah SAW bersabda :

عَنْ عَبْدِ اللَّهِ بْنِ عَمْرٍو بْنِ الْعَاصِ قَالَ قَالَ رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ يَا عَبْدَ اللَّهِ أَلَمْ أُخْبِرَنَّكَ صَوْمُ النَّهَارِ وَتَقْوَمُ اللَّيْلِ قُلْتُ بَلَى يَا رَسُولَ اللَّهِ قَالَ فَلَا تَفْعَلْ صُومُ أَفْطَرٍ وَقُومُ فَنَ لِحَسَدِكَ عَلَيْكَ حَقَّ وَإِنْ لِعَيْنِكَ عَلَيْكَ حَقَّ وَإِنْ لِرُؤُوسِكَ عَلَيْكَ حَقَّ

Dari ‘Abdullah bin ‘Amr bin al-‘Ash beliau berkata bahwa Rasulullah saw telah bertanya (kepadaku): “Benarkah kamu selalu berpuasa di siang hari dan selalu berjaga di malam hari?” Aku pun menjawab: “ya (benar) ya Rasulullah. ”Rasulullah SAW pun lalu bersabda: “Jangan kau lakukan semua itu. Berpuasalah dan berbukalah kamu, berjagalah dan tidurlah kamu, sesungguhnya badanmu mempunyai hak atas dirimu, matamu mempunyai hak atas dirimu, dan isterimu pun mempunyai hak atas dirimu. (Hadist Riwayat Shokhih Bukhari dari ‘Abdullah bin ‘Amr bin al-‘Ash nomor 5669)

- b. Pelayanan Kesehatan Preventif yaitu upaya untuk mencegah atau melindungi dari terjadinya penyakit. Kesehatan adalah mahkota bagi kehidupan manusia yang harus dilestarikan. Melepaskan mahkota kesehatan berarti menjerumuskan hidupnya pada kehancuran. Oleh karena

mencegah datangnya penyakit lebih baik daripada mengobati. Memelihara nilai-nilai kesehatan merupakan obat mujarab yang tiada duanya. Oleh karena itu, upaya preventif dapat dimulai dengan meletakkan prinsip.⁹

Allah berfirman :

﴿ إِنَّا نَحِبُّ الْمُتَوَّابِينَ وَنُحِبُّ الْمُتَطَهِّرِينَ ﴾

“Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertaubat, dan menyukai orang-orang yang membersihkan diri.” (QS. Al-Baqarah : 222)

Rasulullah SAW bersabda :

نِعْمَتَانِ مَعْبُودٌ فِيهِمَا كَثِيرٌ مِنَ النَّاسِ
الصَّحَّةُ وَالْفَرَاغُ

Dari Ibn Abbas beliau berkata bahwa “Dua nikmat yang sering tidak diperhatikan oleh kebanyakan manusia yaitu kesehatan dan waktu luang”. (Hadist Riwayat Imam Ahmad nomor 2224 kitab tirmidzi nomor 2226)

- c. Pelayanan Kesehatan Kuratif, yaitu penyembuhan penyakit itu Allah, tetapi apabila seseorang dalam keadaan sakit ia wajib berusaha menyembuhkannya dengan jalan berobat.

Allah berfirman :

⁹*Ibid.*, hlm. 15-16

وَإِذَا مَرَضْتُ فَهُوَ يَشْفِينِ ﴿٨٠﴾

“Maka apabila aku sakit (Ibrahim). Allah juga yang menyembuhkannya.” (QS. Asy-Syura: 80)

- d. Pelayanan Kesehatan Rehabilitatif merupakan upaya memperbaiki atau mengembalikan suatu kondisi dari keadaan sakit menjadi sehat. Upaya Rehabilitatif harus senantiasa diupayakan agar tidak jatuh kepada kondisi yang lebih parah atau buruk.¹⁰

Allah berfirman :

لَهُ مُعَقِّبَاتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ يَحْفَظُونَهُ مِّنْ أَمْرِ اللَّهِ ﴿٨١﴾ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنفُسِهِمْ ﴿٨٢﴾ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ﴿٨٣﴾ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُونِهِ مِّنْ وَّالٍ ﴿٨٤﴾

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya, dan sekali-kali tak

¹⁰*Ibid*, hlm. 27-30

ada pelindung bagi mereka selain Dia. (QS. Ar-Ra'd: 11)

Dalam menjalankan pelayanan kesehatan harus mendahulukan dan mementingkan keselamatan pasien dibanding dengan kepentingan yang lainnya. Oleh sebab itu penyelenggaraan pelayanan kesehatan harus dilaksanakan secara bertanggung jawab, bersungguh-sungguh, aman dan memberikan mutu pelayanan yang memuaskan.

Pelayanan harus diberikan kepada setiap pasien dengan sebaik-baiknya, karena setiap pasien yang datang untuk berobat adalah layaknya seorang tamu yang harus dimuliakan dan diwajibkan juga bagi kita untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antar sesama umat yang membutuhkan pertolongan.

2.1.3. Pelayanan Dengan Prinsip - Prinsip Syariah

Rumah Sakit Islam menjadikan pelayanan dengan prinsip-prinsip syariah menjadi tolak ukur suatu nilai yang harus dipatuhi dalam melakukan kegiatan bisnis termasuk dalam melakukan operasional Rumah Sakit.

Ada beberapa prinsip pelayanan kegiatan etika bisnis syariah dalam Islam diantaranya yakni:

1. Prinsip Ketauhidan (*kesatuan/unity*)

Prinsip ini merupakan pokok dari segala sesuatu, karena di dalamnya terkandung perpaduan keseluruhan

aspek-aspek kehidupan baik dalam bidang ekonomi, politik, sosial dan lain sebagainya. Atas dasar inilah etika dan ekonomi atau etika dengan bisnis diharapkan bisa saling adanya keterpaduan dengan yang lain sehingga tidak adanya diskriminasi dan terhindar dari praktik-praktik bisnis yang haram atau melanggar ketentuan syariah.¹¹

Seperti yang tercantum dalam surat Al- Hujuraat ayat 13:

يَتَأْتِيهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاهُ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ
شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ
أَتْقَىٰكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ ﴿١٣﴾

Hai manusia, sesungguhnya kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia diantara kamu disisi Allah ialah orang yang paling taqwa diantara kamu. Sesungguhnya Allah Maha mengetahui lagi Maha Mengenal. (QS. Al-Hujuraat : 13)

2. Prinsip Keseimbangan

Prinsip ini mengajarkan keadilan yang merupakan salah satu prinsip dasar yang harus dipegang. Kunci dalam

¹¹ R. Lukman Fauroni, *Etika Bisnis Dalam Al-Qur'an*, Yogyakarta: Pustaka Pesantren, 2006, hlm. 145

prinsip ini adalah senantiasa berorientasi kepada dua hal yaitu untuk mewujudkan keseimbangan antara kehidupan akhirat dan kehidupan duniawi. Keseimbangan merupakan landasan pikir dan kesadaran dalam pendayagunaan dan pengembangan harta benda agar harta benda tidak menyebabkan kebinasaan.¹² Sebagaimana firman Allah:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا كُونُوا قَوَّامِينَ لِلَّهِ شُهَدَاءَ
بِالْقِسْطِ ۖ وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ عَلَىٰ ۤأَلَّا
تَعْدِلُوا ۖ أَعْدِلُوا هُوَ أَقْرَبُ لِلتَّقْوَىٰ ۖ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ
اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ ﴿٨﴾

Hai orang-orang yang beriman, hendaklah kamu menjadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi yang adil. Dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk berlaku tidak adil. berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. Dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al- Maidah : 8)

3. Prinsip Kehendak Bebas

Dalam Islam, kehendak dan berperilaku bebas dalam berbisnis harus benar-benar dilandaskan pada aturan-aturan syariah. Tidak diperkenankan dengan cara-cara yang

¹²*Ibid.*, hlm. 150

kotor atau dapat merugikan orang lain. Manusia memiliki kebebasan untuk membuat janji atau mengingkari janjinya tersebut. Dan sebagai seorang muslim yang percaya kehendak Allah hendaknya mereka akan menepati janji yang sudah dibuatnya sendiri.¹³ Seperti yang tercantum dalam surat Al Kahfi ayat 29:

وَقُلِ الْحَقُّ مِنْ رَبِّكُمْ ۖ فَمَنْ شَاءَ فَلْيُؤْمِنْ وَمَنْ شَاءَ
فَلْيُكْفُرْ ۚ إِنَّا أَعْتَدْنَا لِلظَّالِمِينَ نَارًا أَحَاطَ بِهِمْ سُرَادِقُهَا ۚ
وَإِنْ يَسْتَغِيثُوا يُغَاثُوا بِمَاءٍ كَالْمُهْلِ يَشْوِي الْوُجُوهَ
بِئْسَ الشَّرَابُ وَسَاءَتْ مُرْتَفَقًا ﴿٢٩﴾

Dan Katakanlah: "Kebenaran itu datanganya dari Tuhanmu. Maka barang siapa yang ingin (beriman) hendaklah ia beriman, dan barang siapa yang ingin (kafir) biarlah ia kafir". Sesungguhnya kami Telah sediakan bagi orang - orang zalim itu neraka, yang gejolaknya mengepung mereka. Dan jika mereka meminta minum, niscaya mereka akan diberi minum dengan air seperti besi yang mendidih yang menghanguskan muka. Itulah minuman yang paling buruk dan tempat istirahat yang paling jelek. (QS. Al- Kahfi : 29)

4. Prinsip Tanggung Jawab (*reasonability*)

Tanggung jawab disini diharapkan mampu menghantarkan manusia untuk selalu mengacu pada tauhid

¹³ *Ibid.*, hlm 151

dan keseimbangan, sehingga melahirkan kesadaran sosial yang menghantarkannya untuk memberi bantuan kepada sesama. Dan memberi batasan tersendiri pada prinsip kehendak bebas yang dibutuhkan pertanggung jawaban.¹⁴ Seperti yang tercantum dalam surat An Nisaa' ayat 85:

مَنْ يَشْفَعْ شَفْعَةً حَسَنَةً يَكُنْ لَهُ نَصِيبٌ مِنْهَا ^ط وَمَنْ
يَشْفَعْ شَفْعَةً سَيِّئَةً يَكُنْ لَهُ كِفْلٌ مِنْهَا ^ق وَكَانَ اللَّهُ عَلَى
كُلِّ شَيْءٍ مُّقِيتًا ﴿٨٥﴾

Barang siapa yang memberikan syafa'at yang baik, niscaya ia akan memperoleh bagian (pahala) dari padanya. Dan barang siapa memberi syafa'at yang buruk, niscaya ia akan memikul bagian (dosa) dari padanya. Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu. Syafa'at yang baik ialah: setiap sya'faat yang ditujukan untuk melindungi hak seorang muslim atau menghindarkannya dari sesuatu kemudharatan. Syafa'at yang buruk ialah kebalikan syafa'at yang baik. (QS. An Nisaa' : 85)

5. Prinsip Kebenaran

Kebenaran mengandung dua unsur penting, yaitu kebajikan dan kejujuran. Dimana kebenaran merupakan satu prinsip yang tidak bertentangan dengan seluruh ajaran Islam. Dalam konteks bisnis kebenaran dimaksudkan sebagai niat, sikap dan perilaku yang benar dan jauh dari

¹⁴*Ibid.*, hlm. 151

kesan salah. Dalam Al-Qur'an prinsip kebenaran ditunjukkan pada penegasan keharusan menunaikan atau memenuhi perjanjian atau transaksi bisnis.¹⁵ Firman Allah:

يَبْنَى إِسْرَءِيلَ أَذْكُرُوا نِعْمَتِيَ الَّتِي أَنْعَمْتُ عَلَيْكُمْ

وَأَوْفُوا بِعَهْدِي أُوفِ بِعَهْدِكُمْ وَإِنِّي فَأَرْهَبُونَ ﴿٤٠﴾

Hai Bani Israil ingatlah akan nikmat-Ku yang telah Aku anugerahkan kepadamu, dan penuhilah janjimu kepada-Ku, niscaya Aku penuhi janji-Ku kepadamu, dan hanya kepada-Ku lah kamu harus takut (tunduk). (QS. Al-Baqarah : 40)

Sehingga prinsip-prinsip syariah tersebut dapat diterapkan melalui karakteristik Rumah Sakit Islam yang sudah ada sebelumnya. Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien maka dapat diketahui dari tingkat pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Pati. Kualitas pelayanan di Rumah Sakit Islam Pati yang diberikan oleh pasien dapat dilihat dari aspek kepuasan yang diterima dan juga dapat dikenali dari harapan pasien. Sehingga yang menjadi indikator dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Pelayanan yang Islami

Islam juga sangat menekankan pentingnya sebuah pelayanan dalam bisnis. Suatu bisnis akan

¹⁵ *Ibid.*, hlm. 152

senantiasa berkembang dan sukses manakala ditunjang dengan adanya pelayanan yang baik. Misalnya sikap petugas dalam melayani pasiennya dengan ramah, bertutur kata sopan santun senyum kepada konsumen tentunya hal tersebut akan memberikan dampak yang baik terhadap penilaian pasien. Pelayanan yang benar-benar menempatkan pasien/pengunjung Rumah Sakit Islam Pati sebagai raja yang harus dihormati dilayani dengan sebaik-baiknya.¹⁶

2. Pembagian perawat

Dalam pelayanan pasien ada perencanaan pasien wanita akan dilayani oleh dokter atau karyawan wanita, demikian pula sebaliknya. Dalam hal logistik, ada perencanaan sediaan farmasi apa saja yang boleh dipakai dan tidak boleh dipakai di Rumah Sakit Islam Pati. Dalam hal pengembangan ada perencanaan sarana, prasarana agar pelaksanaan ajaran Islam dapat dijalankan secara baik di Rumah Sakit tersebut.¹⁷

Misalnya sikap petugas dalam melayani pasien ditangani oleh perawat yang sesuai dengan muhrimnya (pasien laki-laki ditangani oleh perawat laki-laki begitu pula sebaliknya pasien perempuan ditangani oleh perawat perempuan).

¹⁶ Johan Arifin, *Etika Bisnis Islami*, Walisongo Press, 2009, hlm. 107

¹⁷ <http://agungs.multiply.com/reviews/item/13>, diakses tanggal 06 November 2015, pukul 23.00 wib

3. Sajian makanan dan minuman

Kebijakan kesehatan dalam sistem Islam akan memperhatikan terealisasinya beberapa prinsip. Pertama: sikap dan perilaku sehat. Syariah juga memperhatikan pola makan sehat dan berimbang serta perilaku dan etika makan seperti, perintah untuk memakan makanan halal, perintah tidak berlebihan dalam makan, makan ketika lapar dan berhenti sebelum kenyang, mengisi perut dengan 1/3 makanan, 1/3 air dan 1/3 udara. Kedua, lingkungan sehat dan kondusif. Ketiga, pelayanan kesehatan yang memadai dan terjangkau.

4. Pelayanan Medis Teknologi Informasi dan Komunikasi

Teknologi yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan atau menyebarkan informasi. Pemanfaatan TIK untuk pelayanan kesehatan perorangan baik di Rumah Sakit, Puskesmas, Laboratorium, apotek, maupun praktek swasta, secara ideal harus mampu melakukan transfer data pasien secara elektronik. Langkah ini dapat mempercepat layanan kesehatan serta meningkatkan efisiensi penyelenggaraan pelayanan kesehatan. misalnya : mengambil data rekam medis pasien kapan dan dimana diperlukan dan melakukan kontak dengan

pelayanan kesehatan lainnya di Rumah Sakit melalui internet.¹⁸

Sebagai Rumah Sakit yang berdiri di era yang serba modern seperti ini maka Rumah Sakit Islam Pati di anjurkan untuk ikut andil dalam menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Selain itu TIK juga memudahkan dalam pencarian informasi, melakukan komunikasi, memudahkan dalam pencarian data-data pasien, memudahkan dalam pencarian data-data kepegawaian, menghemat tenaga, dan lain-lain.

5. Pemulasaran jenazah

Sedangkan pemulasaran jenazah, sudah sepatutnya sebagai Rumah Sakit Islam menyediakan pelayanan tersebut bagi pasien yang sudah meninggal sesuai yang diinginkan oleh pihak keluarganya. Dan pelaksanaan pemulasaran jenazah Muslim/Muslimah sesuai dengan tata cara dan rukun sesuai Syari'at Islam untuk selanjutnya diserahkan kepada keluarga masing-masing.¹⁹ Misalnya sikap petugas dalam memberikan perawatan jenazah sesuai dengan Syariat Islam yakni memandikan, mengkafani dll.

¹⁸ <http://www.depkes.go.id/article/view/15010200022/menkes-harpan-kemkominfo-dukung-pemanfaatan-teknologi-informasi-dan-komunikasi-tik-di-bidang-kesehatan.html>, diakses tanggal 08 Desember 2016, pukul 23.31 wib

¹⁹ Reni Ibrahim, *Op. Cit.*, hlm. 3

Berdasarkan uraian di atas, maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H₁: Pelayanan kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS

2.1.4.Fasilitas Kesehatan

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dinilai sebagai sarana untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk pemenuhan kebutuhan tertentu. Menurut Aan Surachlan Damyati, fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan untuk dipakai atau dipergunakan serta dinikmati oleh umum dan dalam mempergunakannya tidak harus mengeluarkan biaya.²⁰

Sedangkan menurut Sulastyono (1999) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberi kemudahan kepada konsumen untuk melaksanakan aktifitas-aktifitas sehingga kebutuhan konsumen dapat dipenuhi.

Jadi fasilitas kesehatan adalah segala bentuk fasilitas yang dimiliki oleh Rumah Sakit untuk memenuhi dan mendukung kebutuhan pasien sesuai dengan apa yang diharapkan. Fasilitas yang kurang memadai misalnya seperti ruang pemeriksaan pasien, fasilitas laboratorium, toilet, gedung, ruang tunggu serta tempat ibadah yang membuat orang enggan untuk berlama-lama apabila berada di tempat tersebut.

²⁰ Aan Surachlan Dimyati, *Manajemen Jasa*, Bandung: Alfabeta, 1992, hlm. 188

Kondisi seperti itu akan mempengaruhi keputusan seseorang untuk melakukan kegiatannya, karena biasanya orang-orang lebih suka berada di tempat yang memiliki fasilitas yang memadai. Maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapat konsumen secara langsung.²¹

Rumah Sakit yang unggul dikenali dari korelasi gedungnya yang bagus dan memadai, alat-alat pemeriksaan yang canggih dan lengkap, ruang rawat inap yang nyaman, apotek atau farmasi yang memadai serta terjaga dan terpeliharanya kebersihan lingkungan.

Fasilitas yang lengkap juga akan mendukung Rumah Sakit untuk mengembangkan nama baiknya. Karena dengan merasa nyaman akan fasilitas yang tersedia, maka akan berpengaruh dan menimbulkan kesan yang baik dimata pelanggan yaitu pasien, yang kemudian memilih perawatan ke Rumah Sakit tersebut.

Dengan dilakukannya penilaian terhadap fasilitas yang dirasakan oleh pasien maka dapat diketahui dari tingkat pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Pati terhadap

²¹ Fandy Tjiptono, 2005, dalam penelitian yang dilakukan oleh Karina Pradityas Putri, *Analisis Pengaruh Brand Image, Biaya dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Melanjutkan Studi Program Diploma III Ekonomi Universitas Diponegoro*, Skripsi Fakultas Ekonomi, Semarang, Perpustakaan Universitas Diponegoro, 2011, hlm. 46

kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Sehingga yang menjadi indikator dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Fasilitas ibadah

Dalam kondisi sehat ataupun sakit, sholat tetap menjadi kewajiban. Sebelum menunaikan ibadah sholat, setiap muslim diwajibkan untuk berwudhu membersihkan muka, tangan, kepala dan kaki. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Rumah Sakit Islam Pati dituntut untuk menyediakan tempat ibadah yang terjamin kebersihan dan kesuciannya.

2. Farmasi

Adalah seluruh aspek kefarmasian yang dilakukan di Rumah Sakit, pengelolaan farmasi merupakan suatu siklus kegiatan yang dimulai dari perencanaan sampai evaluasi yang saling terkait antara satu dengan yang lainnya.

3. Laboratorium

Merupakan sarana penunjang upaya pelayanan kesehatan.

4. Fasilitas kamar

Fasilitas kamar pada Rumah Sakit sangat berpengaruh untuk penunjang terkait dengan jadi atau tidaknya melakukan pengobatan. Fasilitas kamar biasanya di tunjang dengan perlengkapan kamar yang lengkap. Misalnya: tempat tidur, telepon atau bel panggil, AC atau kipas angin dan TV.

Berdasarkan uraian di atas, maka dikemukakan hipotesis sebagai berikut :

H2 : Fasilitas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien BPJS

2.1.5. Kepuasan Pasien

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah lembaga kesehatan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pasien mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja yang diterima dan yang diharapkan.

Banyak manfaat yang diterima oleh lembaga dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan/pasien yang tinggi. Tingkat kepuasan pelanggan/pasien yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan.

Kepuasan pasien adalah suatu tanggapan atau respon yang diberikan oleh pasien setelah membandingkan antara harapan-harapan pasien dengan apa yang dialami atau diperoleh pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.²²

Pasien merupakan komponen penting dalam menilai tingkat profitabilitas yang secara lengkap dapat dicermati dari

²² Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2006, hlm. 192-193

analisis. Dengan pandangan ini, pasien dapat dinyatakan sebagai asset pemasaran di dalam bisnis terkait dengan kuantifikasi bagi perkiraannya. Oleh karena itu, retensi pasien merupakan suatu hal yang penting dan dibutuhkan. Hal mendasar untuk menjaga kemampuan mempertahankan profitabilitas adalah menjaga retensi pasien, di samping pengakuisisian pasien yang baru. Upaya untuk mendukung tingkat retensi yang tinggi adalah pelaksanaan aktivitas program pelayanan pasien yang dapat memberikan kepuasan.²³

Penulis menggunakan indikator kepuasan pasien antara lain : sikap dan pendekatan petugas Rumah Sakit kepada pasien, kualitas pelayanan perawat, dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh Rumah Sakit Islam Pati.

Menjadi pasien merupakan posisi rentan yang merupakan tingkat kepercayaan dan kewaspadaan dari penyedia layanan kesehatan. Kata “pasien” digunakan untuk menyimbolkan peran aktif dan kadang-kadang pasif yang dijalani oleh pasien saat mendapatkan pelayanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien diketahui dari total keseluruhan yang diperoleh. Semakin tinggi total yang diperoleh maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien. Begitu pula sebaliknya, semakin rendah total yang diperoleh

²³ Sofjan Assauri, *Strategic Marketing (Sustaining Lifetime Customer Value)*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012, hlm. 14

maka semakin rendah pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien.²⁴

Sementara itu dalam mengevaluasi jasa yang bersifat *intangible*, konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut atau faktor sebagai berikut :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf dan karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu perusahaan tertentu, faktor-faktor penentu yang digunakan bisa berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap

²⁴ Lisa Kennedy Sheldon, *Komunikasi Untuk Keperawatan Berbicara dengan Pasien*, Jakarta: Erlangga, 2009, hlm. 26-27

produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan konsumen adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa.²⁵

Kepuasan pasien adalah nilai subjektif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian subjektif tersebut didasarkan pada pengalaman masa lalu, pendidikan, situasi psikis, dan pengaruh lingkungan.

Dengan dilakukannya penilaian terhadap kepuasan yang dirasakan oleh pasien maka dapat diketahui dari tingkat pelayanan yang diberikan oleh Rumah Sakit Islam Pati. Kualitas kepuasan dapat dirasakan oleh pasien dilihat dari aspek yang diterima dan juga dapat dikenali dari harapan yang menjadi keinginan. Sehingga yang menjadi indikator dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut :

- a. Aspek pelayanan, Rumah Sakit dianggap baik apabila dalam memberikan pelayanan lebih memperhatikan kebutuhan pasien maupun orang lain yang berkunjung di Rumah Sakit. Meliputi: keramahan petugas Rumah Sakit, cekatan dalam memberikan pelayanan, dan sikap perawat dalam memberikan pelayanan.
- b. Lokasi merupakan salah satu aspek yang menentukan pertimbangan dalam memilih Rumah Sakit. Umumnya semakin dekat Rumah Sakit dengan pusat perkotaan atau yang mudah dijangkau, mudahnya transportasi dan

²⁵ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: ANDI, 2008, hlm. 26

lingkungan yang baik akan semakin menjadi pilihan bagi pasien yang membutuhkan Rumah Sakit tersebut. Misalnya: letak Rumah Sakit dan lingkungan.²⁶

- c. Desain visual, merupakan tata ruang dan dekorasi, Rumah Sakit ikut serta menentukan kenyamanan di dalam Rumah Sakit tersebut, oleh karena itu desain dan visual harus diikutsertakan dalam penyusunan strategi terhadap kepuasan pasien.
- d. Komunikasi, merupakan hubungan lisan maupun tulisan dua orang atau lebih yang dapat menimbulkan pemahaman suatu masalah. Bagaimana keluhan-keluhan dari pasien dengan cepat diterima oleh perawat. Misalnya: sikap perawat yang harus bisa melakukan komunikasi yang baik dengan pasien dan keluarga pasien.
- e. Biaya, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar, sedangkan Rumah Sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien. Misalnya: mahalnya biaya perawatan, terjangkau atau tidaknya oleh pasien, dan ada tidaknya keringanan yang diberikan.²⁷

²⁶ Lisa Kennedy Sheldon, *Op. Cit.*, hlm. 50-52

²⁷ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Human Capital Management (Manajemen Sumber Daya Insani)*, Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014, hlm. 594

Apabila ditinjau lebih lanjut, pencapaian kepuasan pasien melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut :

- a. Memperkecil kesenjangan-kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dan pelanggan/pasien. Misalnya: melakukan penelitian dengan metode fokus pada konsumen dengan mengedarkan kuesioner dalam beberapa periode, untuk mengetahui persepsi pelayanan menurut pelanggan/pasien.
- b. Instalasi harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan. Yang termasuk didalamnya adalah memperbaiki cara berfikir, perilaku, kemampuan, dan pengetahuan dari semua sumber daya manusia yang ada.
- c. Memberi kesempatan kepada pasien untuk menyampaikan keluhan. Dengan membentuk sistem saran dan kritik. Misalnya: dengan *hotline* bebas pulsa.²⁸
- d. Mengembangkan dan menerapkan *accountable*, *proactive*, dan *partnership marketing* sesuai dengan situasi pemasaran. *Accountable* adalah instalasi menghubungi pelanggan/pasien setelah proses pelayanan terjadi untuk mengetahui kepuasan dan harapan pasien, sedangkan *partnership marketing* adalah pendekatan dimana instalasi

²⁸ Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Op. Cit.*, hlm. 192

membangun kedekatan dengan pelanggan yang bermanfaat untuk meningkatkan citra.²⁹

Sejumlah pakar telah mendefinisikan apa yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan. Bahwa kepuasan atau tidak kepuasan pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian, sedangkan kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.

Berdasarkan kedua definisi tersebut, maka dapat diketahui adanya kesamaan tentang komponen kepuasan pelanggan yaitu harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya.³⁰

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang

²⁹ *Ibid.*, hlm. 193

³⁰ Salamatus Asakdiyah, *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan dalam Pembentukan Intensi Pembelian Konsumen Matahari Group di Daerah Istimewa Yogyakarta*, Jurnal Akuntansi-Manajemen STIEYKPN Yogyakarta Volume XVI Nomor 2, Agustus 2005, hlm. 130

dirasakan dengan harapannya.³¹ Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Telah banyak dilakukan riset untuk menentukan kepuasan pasien, walaupun ini bukanlah suatu pekerjaan mudah, namun hal tersebut harus dilakukan agar pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Upaya untuk mengukur kepuasan pasien merupakan upaya yang sukar, karena bergantung pada tingkat aspirasi dan harapan yang ada.³²

Kotler, et al., (1996) mengidentifikasikan 4 metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Setiap organisasi/lembaga yang berorientasi pada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka, media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis (yang mudah dijangkau), kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain-lain. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan

³¹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Kosasih Iskandarsyah, 1997, hlm. 36

³² Julita, *Op. Cit.*, hlm. 7-8

masuk yang berharga kepada lembaga, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan/pasien adalah dengan mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pasien. Kemudian mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan berdasarkan pengalaman mereka dalam pelayanan yang ditawarkan.

c. Survei Kepuasan Pelanggan/ pasien

Umumnya banyak penelitian mengenai kepuasan pelanggan/pasien yang dilakukan dengan penelitian survai, baik dengan survai melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi.³³

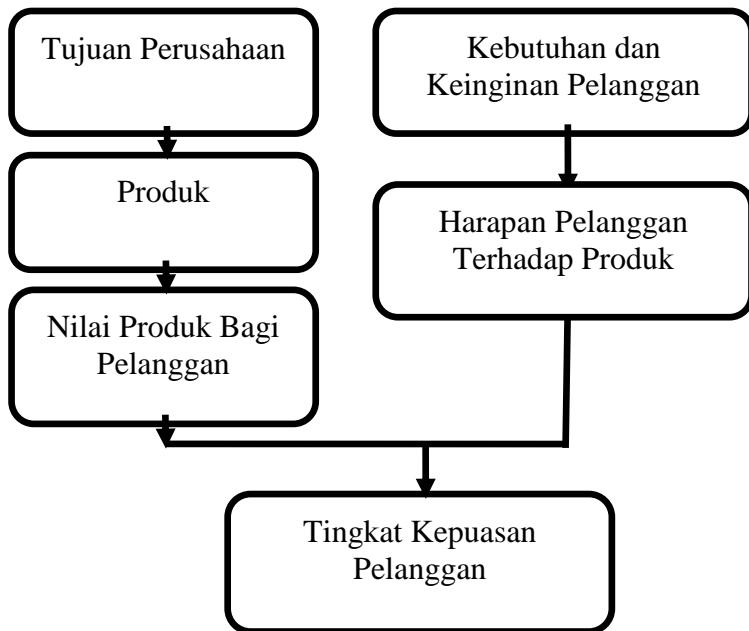
Ada beberapa pakar yang mendefinisikan mengenai kepuasan/ketidakpuasan. Menurut Engel, et al., (1990) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sama atau melampaui harapan. Menurut Kotler, et al., (1996) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Dari beberapa definisi

³³ Fandy Tjiptono, *Op. Cit.*, hlm. 34-35

dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Adapun bagan konsep kepuasan pelanggan seperti yang diungkapkan oleh Engel, et al., (1990, Pawitra, 1993) adalah sebagai berikut :

Gambar Bagan 2.2
Model bagan konsep kepuasan pelanggan



Sumber :Engel, et al., (1990, Pawitra, 1993) : 25

Diasumsikan bahwa pada umumnya definisi yang diberikan di atas menitikberatkan pada kepuasan atau ketidakpuasan terhadap produk atau jasa, pengertian

tersebut juga dapat diterapkan dalam penilaian kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu perusahaan atau lembaga tertentu karena keduanya berkaitan erat.³⁴

2.1.6. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah Badan Hukum yang dibentuk dengan Undang-Undang untuk menyelenggarakan program Jaminan Sosial.³⁵

Sedangkan BPJS menurut UU SJSN (Sistem Jaminan Sosial Nasional) adalah transformasi dari Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang sekarang telah berjalan dan dimungkinkan untuk membentuk Badan Penyelenggara baru sesuai dengan dinamika perkembangan Jaminan Sosial.³⁶

BPJS merupakan Lembaga Penyelenggara Jaminan Sosial sehingga dengan adanya Jaminan Sosial, resiko keuangan yang dihadapi seseorang, baik itu karena memasuki usia produktif mengalami sakit, mengalami kecelakaan, dan bahkan kematian, akan diambil alih oleh Lembaga yang menyelenggarakan Jaminan Sosial.

BPJS Kesehatan sebagai Badan Pelaksana merupakan Badan Hukum Publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan bagi seluruh Rakyat Indonesia. Tujuan diberlakukannya program Jaminan Kesehatan Nasional ini adalah untuk memenuhi kebutuhan kesehatan

³⁴ *Ibid.*, hlm. 24-25

³⁵ UU No. 40 Tahun 2004 Pasal 1 angka 6 UU

³⁶ UU No. 40 Tahun 2004 Penjelasan paragraph 11

masyarakat yang layak diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh Pemerintah. Masyarakat sebagai peserta Jaminan Kesehatan Nasional yang diselenggarakan oleh BPJS Kesehatan dan *stakeholder*. Tentu perlu mengetahui prosedur dan kebijakan pelayanan dalam memperoleh pelayanan kesehatan sesuai dengan haknya.³⁷

UU BPJS menentukan bahwa “BPJS Kesehatan berfungsi menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan”. Jaminan kesehatan menurut UU SJSN diselenggarakan secara Nasional berdasarkan Prinsip Asuransi Sosial dan Prinsip Ekuitas, dengan tujuan menjamin agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan.

Dalam melaksanakan fungsinya tersebut BPJS bertugas untuk:

1. Melakukan dan menerima pendaftaran peserta.
2. Memungut dan mengumpulkan iuran dari peserta.
3. Menerima bantuan iuran dari Pemerintah.
4. Mengelola Dana Jaminan Sosial untuk kepentingan peserta.
5. Mengumpulkan dan mengelola data peserta program Jaminan Sosial.
6. Membayarkan manfaat dan membiayai pelayanan kesehatan sesuai dengan ketentuan program Jaminan Sosial.

³⁷ Fuzna Elsa Ulinuha, *Op., Cit.*, hlm. 2-3

7. Memberikan informasi mengenai penyelenggaraan program Jaminan Sosial kepada peserta dan masyarakat.³⁸

2.2. Penelitian Terdahulu

Demi mendukung kajian yang telah komprehensif, dibutuhkan telaah pustaka untuk mengetahui perbedaan skripsi ini dengan yang lain. Maka peneliti berusaha melakukan kajian pustaka atau karya-karya yang mempunyai relevansi dengan topik yang berkesinambungan dengan yang diteliti.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Iza Kholida, 2011, skripsi yang berjudul *“Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Syariah Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan”*, jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Diperoleh hasil bahwa variabel dependen signifikan. Hasil perhitungan secara parsial menunjukkan t hitung 3,898 dengan nilai signifikan 0,000 dibawah 5% (0,05) yang berarti penerapan prinsip syari’ah mempunyai andil. Analisis koefisien determinasi adalah sebesar 0,183, artinya variabel keputusan pasien dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip syari’ah sebesar 18,3%. Analisis regresi linear sederhana diperoleh koefisien variabel bebas

³⁸ Asih Eka Putri, *Paham BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial)*, seri buku -2, Jakarta: CV. Komunitas Pejaten Mediatama, cetakan I, September 2014, hlm. 20-21

sebesar 0,173 dan konstanta sebesar 12,659 sehingga model persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 12,659 + 0,173 X$.³⁹

Penelitian yang dilakukan oleh Alek Abdan Syakuro, 2010, skripsi yang berjudul "*Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syariah Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Keputusan Pelanggan*", jenis penelitian ini adalah Kuantitatif, secara koefisien determinan variabel kepuasan pelanggan (pasien) yaitu sebesar 0,30 atau 30% dan secara simultan variabel pelayanan dengan prinsip syari'ah berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan 24,865 dengan nilai probabilitas sebesar 0,000.⁴⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Yuliana Lathifah, 2011, skripsi yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdhatul Ulama Demak*", jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pasien (Y) terlihat t hitung (5,733) > t tabel (1,985). Dari hasil perhitungan secara simultan terlihat F hitung (32,865) > F tabel (3,245) yang berarti

³⁹ Nur Iza Kholida, *Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Keputusan Pasien Memilih Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus pada Rumah Sakit Islam Pati)*, Skripsi Strata I, Semarang, Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2011, hlm. 101, td

⁴⁰ Alek Abdan Syakuro, *Pengaruh Peningkatan Pelayanan Dengan Prinsip-Prinsip Syarianh Pada Rumah Sakit Islam Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Kasus Pada Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang)*, Skripsi Strata I, Semarang, Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2010, hlm. 59, td

kualitas pelayanan mempunyai andil dalam mempengaruhi loyalitas pasien.⁴¹

Penelitian yang dilakukan oleh Fajri Ziha Rahman, 2011, dengan judul skripsi “*Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islam Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Kendal*”, jenis penelitian ini adalah Kuantitatif. Diperoleh hasil bahwa variabel peningkatan *total quality management* menunjukkan pengaruh signifikan. Terbukti dari uji parsial variabel independen terhadap variabel dependen menggunakan uji t, bahwa nilai t hitung untuk variabel *total quality management* pada penghitungan variabel kinerja pelayanan Islami (Y1) adalah 7,699.⁴²

Penelitian yang dilakukan oleh Rahardjanto Pudjiantoro, 2008, Tesis, dengan judul “*Pengembangan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo-Semarang*” metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dan pendekatan kuantitatif. Diperoleh hasil bahwa hasil analisis kinerja pelayanan berdasarkan kapasitas yaitu 247, namun dengan BOR (*Bed Occupation Rate*) telah mencapai 80,63% dari

⁴¹ Yuliana Lathifah, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Islam Nahdatul Ulama Demak (Study Kasus pada Rumah Sakit Islam Nahdatul Ulama Demak)*, Skripsi Strata I, Semarang, Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2011, hlm. 67, td

⁴² Fajri Ziha Rahman, *Penerapan Total Quality Management (TQM) Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pelayanan Islam Dan Kepuasan Konsumen di Rumah Sakit Kendal*, Skripsi Strata I, Semarang, Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang, 2011, hlm. 91, td

indeks 60-85%, dilihat dari sarana prasarana kinerja RSUD belum memenuhi kebutuhan layanan. Jumlah tenaga medis dan non medis 247 orang maka dari hal tersebut jelas bahwa pelayanan RSUD Tugurejo masih kurang mencukupi.⁴³

Dari penelitian yang sudah ada, terdapat persamaan dan perbedaan yang cukup jelas antara penelitian yang diteliti oleh peneliti sebelumnya dengan penelitian yang diteliti oleh penulis saat ini. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan penulis laksanakan yakni penulis fokus membahas tentang Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Islam Pati. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian pertama dan penelitian kedua fokus membahas tentang Penerapan Prinsip-prinsip Syariah dan Peningkatan Pelayanan dengan Prinsip-prinsip Syariah Terhadap Keputusan Pasien, pada penelitian ke tiga dan ke empat yakni fokus membahas tentang Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien dan Penerapan *Total Quality Management* terhadap Pelayanan dan Kepuasan Konsumen. Sedangkan pada penelitian ke lima fokus membahas pada pengembangan pelayanan di Rumah Sakit. Dari ke lima penelitian diatas jelas memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan disusun oleh peneliti. Walaupun tempat yang dijadikan objek penelitian sama yakni

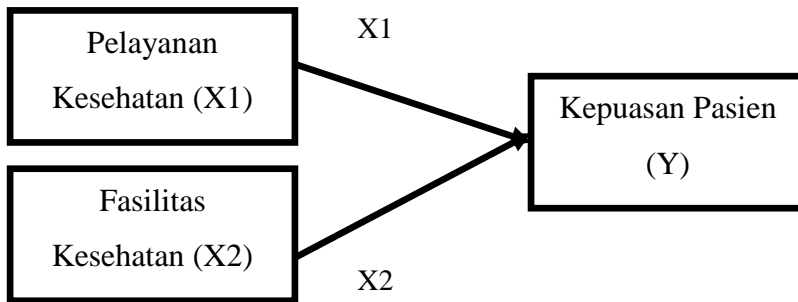
⁴³Rahardjanto Pudjiantoro, *Pengembangan Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo-Semarang*, Tesis, Semarang, Perpustakaan Universitas Diponegoro, 2008, hlm. 195- 196, td

Rumah Sakit tetapi dari ke lima penelitian tersebut terlihat jelas perbedaannya.

2.3. Kerangka Pemikiran Teoritik

Model konseptual yang didasarkan pada tinjauan pustaka, maka kerangka pemikiran teoritik penelitian di jelaskan pada gambar berikut :

Gambar Bagan 2.3
Kerangka Pemikiran Teoritik



2.4. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga

dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik.⁴⁴

Berdasarkan tinjauan pustaka dan kerangka teori maka hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut :

H₀ : Pelayanan kesehatan dan fasilitas kesehatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS

H₁ : Pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS

H₂ : Fasilitas kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS

⁴⁴Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: Alfabeta, 2015, hlm. 99